## 南宁分公司流程穿越感触及建议

蒙冠州

一转眼，为期两周的流程穿越已经接近尾声。在这为期两周的南分及营业厅实习中，我体验了许多更贴近一线的工作，也发现了一些问题，也有不少自身感触，接下来我就简单概述一下这些工作，问题，及感触。

1. 所做工作

一共只经历了短短两周，一周营业厅实习及一周的南分值班，说实话在南宁分公司方面我并没有做什么实际的工作，只是纯粹的观察和学习。而且期间由于自己之前的一些工作滞留问题，经历还是主要放在了区公司的工作上。在南分工作就是在营业厅观察云销售系统的使用情况，营业厅的各种细节及营业情况；值班时在值班群资料中学习常见问题及解决方案，沃工单的使用教程及浏览一些问题，体验沃工单。

1. 发现的问题
2. 营业厅发现的问题：
3. 冰激凌无法正常开副卡极为常见。
4. 常用操作步骤略显繁杂且关系性偏弱。
5. VIP柜台柜员离柜未报备，其他柜台不知道，导致VIP客户叫号停滞。
6. 有很多打印填单营业员都是一打出来就扔进垃圾桶，造成浪费。
7. 智慧沃家开机，合账及拆机不必要操作很多。
8. 云销售身份验证插件偶尔出错。
9. 云销售电脑端人脸识别没有语音提示。
10. 有客户网上缴费后想打月结发票而手厅现在在线缴费只能打实缴发票，引起争执。
11. 微信支付收款账单会变成现金付款，造成营业员不好结算。
12. 打印详单时有多个账户的账单，而客户只需要其中某个账户账单，营业员需要一一核对，慢慢勾选，较为麻烦。
13. 南宁分公司发现的问题：

可能是由于对我们的不放心，南分给我们安排的任务略显单薄，加之近期有其他任务在身，所以对南分所发现的问题相对较少。

1. 有时会有一些较为简单且重复的问题出现。
2. 处理问题及流程的速度整体稍显缓慢。
3. 可能是受到跨越之战的激励影响，工作氛围较为浮躁。
4. 个人感受及建议
5. 个人感触：

经过为期两周的流程穿越，我体验了更多一线及贴近一线的支撑人员的工作，深入了解了大家虽然各司其职，但都实则不易。就我个人而言，在营业厅实习的收获尤为丰富，在营业厅期间，看到了各种形形色色的顾客，而营业员接待顾客让我回忆起了红九月校园营销的感觉。想要心平气和的与各种各样的客户交流实则不易，而在对方蛮不讲理的情况下还需要想办法服务到位、挽留销户顾客和引导顾客使用高端套餐对营业员的心理素质和反应确实要求甚高。在营业厅我实实在在学到了很多对自身工作交流有益的东西。

1. 提出建议：

根据所遇到的问题及个人的一些感触，在此对区信息化及南分提出一些相关的建议。

1. 优化云销售插件兼容性。
2. 云销售需要避免重复性和毫无疑问的选项应该避免，例如智慧沃家和开副卡。
3. 云销售可以将页面做的更具逻辑性，如当某一个页面容易遇到问题需要打开其他页面时，应当有打开其他页面的按钮。
4. 宽带相关问题较多，应予以重视。
5. 需要一种让营业员知道其他柜台是否有人的方法。
6. 需要加大知识库的普及，减少重复问题的提问浪费彼此时间。
7. 需要拓展知识库丰富的渠道，一些可以预想的问题解决方法应该比问题先行。
8. 应当轻化一些问题处理流程的步骤，应当对流程有紧急重要度划分。

为期两周的流程穿越即将结束，我在这次流程穿越中有所收获，也有所建议，希望这些收获能使我在未来的工作中更好的成长，也希望这些建议能对信息化支撑优化起到微薄作用。